



## **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

### **ЧРЕЗ ТАЗИ ХАРТА НИЕ ПОЕМАМЕ АНГАЖИМЕНТ ДА СПАЗВАМЕ ОБЯВЕНИТЕ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково е специализирана териториална администрация към министъра на земеделието, юридическо лице на бюджетна издръжка, второстепенен разпоредител с бюджет към министъра на земеделието.

Настоящата Харта на клиента на Областна дирекция „Земеделие“ – Хасково е разработена в съответствие с правилата и насоките за разработване на Харта на клиента, регламентирани в Ръководство за разработване на Харта на клиента и на собствени стандарти за обслужване, одобрено с акт на МС от 01.04.2020 год. С нея се цели да се улесни комуникацията между администрацията и потребителите, да се информират потребителите за стандартите за обслужване, как могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможността да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

Дейността на Областната дирекция се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, ефективност, отговорност, добросъвестност, равнопоставеност, конфиденциалност, отчетност и координация.

С Хартата на клиента сме си поставили следните цели:

✓ Да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги.

✓ Да постигнем високо качество на предоставяните услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват.

✓ Да намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги, като прилагаме комплексно административно обслужване и облекчим максимално административните процедури.

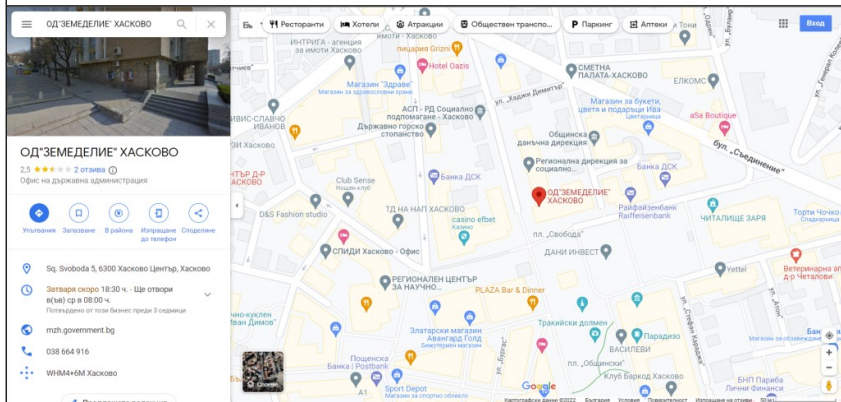
✓ Да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

✓ Да постигнем ефективен резултат и качество на административното обслужване при минимален разход на финансови средства и човешки ресурси.

За да постигнем тези цели, изпълняваме общите стандарти за административно обслужване и прилагаме стандарти за качество на административно обслужване, които Ви гарантират:

### Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

ОД „Земеделие“ - Хасково, пл. „Свобода“ № 5, ет.3,  
стая № 80



*Лесен достъп до ЦАО  
на Областна дирекция  
„Земеделие“ гр. Хасково  
и териториалните  
звена - Общинските  
служби по земеделие*

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ДИМИТРОВГРАД

Адрес: п.к. 6400 гр. Димитровград, бул. „Раковски“ № 13, ет.3  
тел.: 0391/6-47-89, e-mail: OSZDimitrovgrad@odzhaskovo.egov.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ – ИВАЙЛОВГРАД

Адрес: п.к. 6570 гр. Ивайловград, ул. „Орфей“ №1  
тел.: 03661/61-38, e-mail: OSZlvajlovgrad@odzhaskovo.egov.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ – ЛЮБИМЕЦ

Адрес: п.к. 6550 гр. Любимец, ул. „Цар Освободител“ №11  
тел.: 037 51/85-33, e-mail: OSZLubimec@odzhaskovo.egov.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ХАРМАНИ - ИРМ - ОФИС МАДЖАРОВО

Адрес: п.к. 6480 гр. Маджарово, ул. „Петър Ангелов“ №1, ет.2  
тел.: 03720/2502, e-mail: OfisMadjarovo@odzhaskovo.egov.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - МИНЕРАЛНИ БАНИ

Адрес: п.к. 6343, с. Минерални бани, ул. „Липа“ №1, ет.3  
тел.: 03722/21-89, e-mail: OSZMineralnibani@odzhaskovo.egov.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - СВИЛЕНГРАД

Адрес: п.к. 6500, гр. Свиленград, ул. „Васил Левски“ №23  
тел.: 0379/7-18-02, e-mail: OSZsvilengrad@odzhaskovo.egov.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ДИМИТРОВГРАД - ИРМ

ОФИС СИМЕОНОВГРАД

Адрес: п.к. 6490, гр. Симеоновград, пл. „Шейновски“ №7  
тел.: 03781/20-40, e-mail: OfisSimeonovgrad@odzhaskovo.egov.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ХАСКОВО – ИРМ

ОФИС СТАМБОЛОВО

Адрес: п.к. 6362, с. Стамболово, общ. Стамболово  
тел.: 03721/25-85, e-mail: OfisStambolovo@odzhaskovo.egov.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ХАРМАНИ

Адрес: п.к. 6450, гр. Харманли, бул. „България“ № 2, ет.1  
тел.: 0373/82281, e-mail: OSZHarmanli@odzhaskovo.egov.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ХАСКОВО

Адрес: п.к. 6300, гр. Хасково, ул. „П. Евтимий“ №2, ет.2  
тел.: 038/66-48-24, 038/62-46-98, e-mail: OSZHaskovo@odzhaskovo.egov.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ТОПОЛОВГРАД

Адрес: п.к. 6560, гр. Тополовград, ул. „Иван Вазов“ №1, ет.3  
тел.: 0470/5-22-41, e-mail: OSZTopolovgrad@odzhaskovo.egov.bg

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Паркиране</i>                                             | Платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „синя зона“                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>Удобно работно време</i>                                  | ЦАО на ОД „Земеделие“ – Хасково и ОС „Земеделие“ на територията на Област Хасково са с работно време от 9:00 до 17:30 часа без прекъсване.<br>В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на установеното работно време. |
| <i>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</i>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Местонахождение на ЦАО</li> <li>➤ Работно време</li> <li>➤ Информационно табло, на което е изложена актуализирана най-важната информация за административното обслужване, която би Ви била полезна. Посочената информация своевременно се актуализира и на сайта на Областна дирекция „Земеделие“ – Хасково</li> </ul>                                                        |
| <i>За клиенти със специфични потребности:</i>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ телефонна връзка за оказване на съдействие в ЦАО</li> <li>➤ Служителите на ОД „Земеделие“ – Хасково ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li> </ul>                                                                                                                                                                                              |
| <i>В ЦАО на Ваше разположение са:</i>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ мека мебел, столове, маси и пособия за погъване на документи</li> <li>➤ подходящо осветление за погъване и подаване на заявления/ искания, получаване на документи и информация</li> <li>➤ възможност за ползване на тоалетна</li> <li>➤ информационно табло / образци на заявления за предоставяните административни услуги</li> </ul>                                       |
| <b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <i>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ на място, учтиво, с уважение и търпение, при спазване на конфиденциалност</li> <li>➤ по телефона, идентифицирайки се със собствено и фамилно име, длъжност и административно звено, към което принадлежат</li> <li>➤ с приоритетно внимание пред друга дейност</li> </ul>                                                                                                     |
| <i>Информация за услугите ни ще намерите</i>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ на интернет страницата ни: <a href="https://www.mzh.government.bg/ODZ-Haskovo/bg/Home.aspx">https://www.mzh.government.bg/ODZ-Haskovo/bg/Home.aspx</a></li> <li>➤ в секция „Административно обслужване“, с препратка към Административния регистър и Единния портал за достъп до електронни административни услуги/ЕПДЕАУ/</li> <li>➤ на място в ЦАО</li> </ul>               |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Съдействие на място в ЦАО<br>ще получите от:                      | <p>Нашите служители в ЦАО и нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li> <li>➤ при необходимост, ще Ви окажат помощ при попълване на заявления за адм. услуги</li> </ul> <p>В ОД „Земеделие“ – Хасково:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ може да заявите устно адм. услуга, като за целта се попълва протокол по образец</li> <li>➤ може да попълните заявление за производство по комплексно адм. обслужване – по образец</li> <li>➤ Областна дирекция „Земеделие“- Хасково приема електронни документи, подписани с валиден електронен подпис, издаден от регистриран доставчик на удостоверителни услуги в Република България, според Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги</li> </ul> |
| <b>Предимства на обслужването</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути</li> <li>➤ за писмени запитвания – до 5 работни дни</li> </ul> <p>Вие може да получите документа от заявена административна услуга по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор, на гише или по електронен път - чрез сигурно електронно връчване.</p> <p>Необходимо е да знаете предварително, че времето, определено от служителите за отстраняване на непълноти и неточности по предоставената от Вас документация, не се включва в срока, определен в тези стандарти за извършване на съответната административна услуга</p>                                                                                                                                                                      |
| Ще Ви обслужим само на едно място                                 | <p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ да посещавате повече от едно гише</li> <li>➤ да посещавате два пъти едно и също гише</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Електронно подаване на документи                                  | <p>Чрез специализирания сайт на Министерство на електронното управление може да заявите извършването на услуга, предоставяна от ОД „Земеделие“ Хасково</p> <p><a href="https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/spetsializirani%20teritorialni%20administratsii/oblastna%20direktsia%20zemedeliie/uslugi/teritorialna%20administratsia?staId=1226&amp;cP=1">https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/spetsializirani%20teritorialni%20administratsii/oblastna%20direktsia%20zemedeliie/uslugi/teritorialna%20administratsia?staId=1226&amp;cP=1</a></p>                                                                                                                                                                                                                          |

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, сигнали, жалби, предложения и коментари като:

- се обадите на тел. 038/664916;
- изпратите Вашето писмо на адрес: гр. Хасково, пл. „Свобода“5, ет.3;
- дойдете лично в сградата на ОД „Земеделие“ Хасково или съответните териториални звена;
- изпратите Вашето писмо на e-mail: ODZG\_Haskovo@mzh.government.bg
- изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в Областната дирекция и предложенията Ви за подобряването му и го пуснете в специално

поставената във фоаето пред деловодството на Областната дирекция „Кутия за мнения и коментари”.

- попълните Анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

Получената информация от обратната връзка ще ни послужи за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ние ще Ви информираме за действията, които сме предприели в отговор на Вашите предложения.

***Благодарим за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!***